

## Precarización de plataformas: El caso de los repartidores a domicilio en España

### Precarization of platforms: The case of couriers in Spain

Karol Morales Muñoz<sup>1</sup>, Paula Abal Medina<sup>2</sup>

1 Universidad de Cádiz, Cádiz, España

2 Universidad Nacional San Martín, Buenos Aires, Argentina

\* [karol.morales.m@gmail.com](mailto:karol.morales.m@gmail.com)

Recibido: 15-mayo-2019

Aceptado: 11-marzo-2020

#### RESUMEN

La economía de plataformas está reorganizando el trabajo y alterando la forma de concebirnos trabajadores. Control algorítmico, psicologización política y *big data* son parte de lo nuevo que define esta escena del trabajo. El trabajo en plataformas de reparto a domicilio, dirigido especialmente a jóvenes, está en el centro del debate acerca de la deslaborización, a partir de la conflictividad que concentra internacionalmente. En este artículo exploramos el trabajo y cómo emerge la confrontación en ellas, a partir del estudio del caso español, en un diseño de tipo etnográfico. Los resultados muestran la importancia de la exacerbación de los controles y la desprotección en la organización del trabajo, el desarrollo del activismo comunicacional por parte de los repartidores, y las disputas, también subjetivas, que se expresan alrededor de la cuestión de la laboralidad en la judicialización del conflicto. Se discuten los resultados a la luz de las tendencias de transformación neoliberal del trabajo.

**Palabras clave:** conflictividad laboral, economía de plataformas, reparto a domicilio, política del trabajo, psicologización

#### ABSTRACT

The platform economy is reorganizing work and altering the way we conceive workers. Algorithmic control, political psychologization of work and big data are the new in this work scenery. Work on home-delivery platforms, aimed especially at young people, is at the heart of the debate on de-laborization, given the conflict that define it in most of countries. Considering a case study in Spain and ethnographic design method, in this article we explore the work and how confrontation emerges. Results show importance of the rise of controls and lack of protection in the organization of work, the development of communicational activism by couriers, and the disputes, also subjective, that are expressed around the issue of labor in the judicialization of the conflict. The results are discussed in light of the trends of neoliberal transformation of work.

**Keywords:** delivery platform, labor conflict, platform economy, political psychologization of work

**Financiamiento:** Programa de Becas de Postdoctorado en el Extranjero, Agencia Nacional de Investigación y Desarrollo (ANID), Chile.

**Cómo citar este artículo:** Morales Muñoz, K., & Abal Medina, P. M. (2020). Precarización de plataformas: El caso de los repartidores a domicilio en España. *Psicoperspectivas*, 19(1), 1-12.

<http://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol19-issue1-fulltext-1680>



Publicado bajo licencia [Creative Commons Attribution International 4.0 License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

En pocos años, las calles de grandes ciudades del mundo se llenaron de trabajadores jóvenes en bicicleta que cargan grandes cajas de llamativos colores con el nombre de empresas de plataforma: Deliveroo, Glovo, Rappi, entre otras “Apps”<sup>1</sup>. Trabajan transportando productos que son fundamentalmente, el resultado de una transacción comercial entre un consumidor y grandes empresas. Por eso el itinerario predominante que realizan los trabajadores del reparto se inicia en los establecimientos de centros comerciales, hipermercados y cadenas de restaurantes de comida rápida para concluir con la entrega de sus productos en un domicilio particular.

Las empresas de plataforma organizan el trabajo de los repartidores a través de aplicaciones móviles online que brindan información sobre los requerimientos de traslado. Cuando surgieron pretendieron desconocer cualquier tipo de vínculo laboral, presentándose como una intermediación tecnológica entre privados: consumidores y ‘emprendedores’ del reparto. Sin embargo, los términos de esta relación están siendo cuestionados gracias a experiencias de organización de los repartidores que combinan repertorios de acción sindical y la constitución de Apps de reparto como cooperativas de trabajo.

Entre los repartidores se destacan dos características: la importante presencia de jóvenes por el desgaste físico del traslado que implica trabajar en bicicleta y en la calle, y también de migrantes, en especial los “recién llegados”, ya que las empresas de plataforma pueden sumar repartidores casi ilimitadamente (las regulaciones en esta materia son prácticamente nulas). De esta forma, las condiciones requeridas para que los repartidores sean “activados” en una App. son mínimas. En efecto, los requisitos en los países latinoamericanos suelen reducirse a acreditar identidad (en ocasiones con documento extranjero), poseer un medio de transporte (moto, bicicleta o auto) y tener un *smartphone* con plan de internet suficiente para manejar la aplicación. En algunos países europeos, dependiendo de la legislación, se suma el alta como trabajadores independientes.<sup>2</sup>

El ‘modelo de negocios’ de las plataformas se caracteriza por escalar posiciones record de cotizaciones en bolsa en lapsos muy cortos de tiempo por un crecimiento a toda velocidad de los usuarios asociados a las Apps. ¿Cómo logran “prender” tan rápidamente entre los usuarios? Bajando precios, incumpliendo obligaciones laborales, a través de los circuitos de valorización financiera y de

venta de gigantescas bases de datos. Informes recientes demuestran que son negocios de alto riesgo: “The Economist informó en su último número, que once de las doce plataformas que cotizan o se preparan para cotizar en Bolsa mostraron pérdidas el año pasado, y llevan acumuladas pérdidas por 47 billones de dólares”(O’ Farrell, 2019). Por este motivo comienza a hablarse con preocupación de estas empresas como “burbujas tecnológicas”.

La consecuencia, quizás irreparable, es el debilitamiento de un modelo de relaciones laborales que reconocía la asimetría de relaciones entre capital y trabajo y que, por ello, garantizaba un conjunto de protecciones que aseguraban niveles de bienestar para los trabajadores. Por el contrario, las empresas de plataforma funcionan con figuras laborales, como injertos en la trama del trabajo, que sin embargo “prenden” rápidamente eliminando derechos laborales elementales.

¿Cuál es el estatuto de quienes realizan el trabajo de traslado? ¿Son trabajadores asalariados, trabajadores autónomos o microempresarios? ¿Carecen de empleador o por el contrario poseen empleadores ‘ocultos’? ¿Cuáles son las características del proceso de trabajo y el modo de gobierno desplegado a partir del algoritmo? ¿Qué conflictividades laborales se producen como consecuencia de este proceso de valorización? ¿Cuáles son las fuentes de valorización involucradas en el trabajo de reparto?

En el presente artículo se aborda estas interrogantes a partir del caso de las aplicaciones de reparto a domicilio en España, con el objetivo de identificar las transformaciones que están teniendo lugar desde la emergencia de la economía de plataformas y los desafíos que se crean respecto de lo que se comprende por trabajo y por ser trabajadores.

### Una precarización expulsiva

Saskia Sassen brinda una clave analítica para comprender las múltiples expulsiones del capitalismo actual, producidas en lo que define como una “tensión entre instrumentos complejos y resultados brutalmente elementales” (Sassen, 2015, p.205). El trabajo asalariado atraviesa un proceso de desustanciación que diluye su sentido y dirección: ¿cuál es la elaboración compleja que precede la escena de repartidores “puertas afuera” de las empresas? ¿Cómo es el proceso de destrucción de protecciones que desemboca en hechos tan brutales como la muerte de jóvenes repartidores en accidentes de

<sup>1</sup> Aplicaciones para telefonos inteligentes.

<sup>2</sup> Se ha dejado fuera los países en que la legislación exige a las plataformas contratar a los repartidores como trabajadores

dependientes. Por ejemplo: Finlandia, Países Bajos, Suecia, Alemania o Austria.

tránsito, como las que ocurrieron recientemente en Ciudad de México y Buenos Aires?

Se propone reconstruir tres ‘tiempos’ fundamentales, momentos singulares de un proceso prolongado de precarización del trabajo: i) la flexibilización precarizadora de condiciones de trabajo que pese a la restricción de ciertos derechos mantuvieron “la transparencia” de las partes integrantes de la relación laboral; ii) la ‘cadena invisible’ de la subcontratación laboral que desdobló la forma empresaria al menos en dos: “usuaria” y “contratante”, multiplicando situaciones de fraude laboral que, con variaciones vinculadas a los marcos legales de los países, coincidieron en borrar el vínculo laboral (Durand); iii) la expulsión a través de la construcción de figuras por fuera del vínculo laboral asalariado que pasan a ser reclasificados como independientes, micro-empresarios o emprendedores.

Si se aplica estos momentos a las transformaciones que registró en las últimas décadas la cadena Mc Donald’s, retomando investigación empírica (Abal Medina, 2014, 1998; Meradi, 2009), se puede reconstruir esta elaboración compleja a través de Sassen: en el primer momento la empresa tenía empleados, ‘propios’, que repartían a domicilio las hamburguesas compradas por teléfono/internet; en el segundo momento Mc Donald’s definió desprenderse del riesgo relativamente mayor que implica el trabajo que se realiza en la calle (riesgos de accidentes y robos) y de los costos de las oscilaciones de esta demanda específica (fluctúa, por ejemplo, en función de condiciones menos previsibles como el clima o el tráfico) para garantizar este servicio a través de otra empresa dedicada a proveer este servicio a la cual le transfiere el riesgo. Sin embargo, se plasma una relación laboral desdoblada en las figuras empresarias referidas como usuaria y contratante que no elimina las obligaciones de Mc Donald’s en caso de incumplimientos laborales por parte de la empresa contratante; finalmente, los repartidores de Glovo o Deliveroo, emprendedores autónomos del reparto, que distribuyen los ‘big mac’ de Mc Donald’s, sin tener, esa trasnacional, vínculo de ningún tipo con quienes reparten los productos que venden a sus clientes. Repartidores por cuenta y riesgo propio que se amontonan del “lado de afuera” de los arcos dorados.

En las aplicaciones de reparto a domicilio (así como las de transporte privado como Uber), el servicio prestado por el trabajador es offline, en el espacio público, con nivel bajo-medio de destreza (Vandaele, 2018). La pertenencia a esta categoría supone los mayores recursos de poder de los trabajadores de plataforma, en el marco de la debilidad que les caracteriza como colectivo, debido a la centralidad que tiene la interacción proveedor-cliente

para el modelo de negocio. Junto a ello (y quizás por ello), en este sector se concentran las demandas contra las empresas (Gómez, & Delgado, 2018; Siddique, 2018; Tubella, 2016), razón por la cual han estado en el centro del debate acerca de la existencia o no de la relación laboral y de la legitimidad de su modelo de negocios.

En estas plataformas los repartidores ponen a disposición del servicio su propio medio de transporte, que puede ser automóvil, motocicleta o bicicleta, y su teléfono inteligente. Para el reparto, que es asignado por la empresa, al igual que las tarifas y las tasas, utilizan cajas o mochilas con el logo de la compañía, lo que hace que sean ampliamente visibles en el espacio público. Estas cajas y otros materiales necesarios son alquilados por Glovo a sus repartidores, lo que Moore, y Newsome (2018) han calificado como uno más de los indicadores de precariedad en el trabajo de reparto.

Resulta evidente que la economía de los pequeños traslados a domicilio (*gig economy*) involucra una heterogeneidad de situaciones, como traslados no vinculados con una transacción comercial (por ejemplo, un préstamo de objeto entre amigos o familiares) pero creemos que es el “*itinerario predominante*” el que tiene que organizar el debate actual y brindar los elementos que permitan comprender estas *nuevas* escenas del trabajo y las conflictividades que despliegan.

### El control algorítmico y la subjetivación laboral

La economía de plataformas vuelve relevante otra dimensión analítica: las tecnologías de control del trabajo. Así como Jean Pierre Gaudemar, (1991) definía tres grandes ciclos históricos de disciplinamiento: panóptico, de disciplina extensiva y de disciplina maquínica, y cerraba su investigación con un esbozo de un cuarto ciclo, el de la democracia industrial como forma aún más elaborada de disciplina. Con la expansión de la economía de plataformas se desarrolla lo que comienza a ser problematizado como control algorítmico (Ivanova, Bronowicka, Kocher, & Degner, 2018; Lee, Kusbit, Metsky, & Dabbish, 2015; Rosenblat & Stark, 2016), una de las principales innovaciones que permite el *matching* digital en que se basan las plataformas de trabajo a demanda -la coincidencia entre la demanda de un cliente y un trabajador que proveerá el servicio- razón por la cual juega un rol clave en la organización del trabajo.

El algoritmo opera en forma simultánea como tecnología de control del proceso de trabajo y del proceso de valorización. Esta cuestión se retoma más adelante, al presentar los resultados de este estudio de caso.

Esta tecnología se inserta en un proceso de individualización de las relaciones laborales que Crespo y

Serrano (2011, 2012) definieron como un proceso de psicologización política del trabajo, que caracteriza el nuevo capitalismo. Una tecnología de lo social orientada a la producción de subjetividades, por medio de la cual los problemas sociales son transformados en problemas personales, mediante el recurso a conceptos y explicaciones de tipo psicológico individual (Crespo, & Serrano, 2012). La psicologización es parte de un proceso de producción de lugares comunes que se constituyen en supuestos no problemáticos. Estos actúan como fundamento para calificar las grandes cuestiones sociales, como situaciones que requieren de intervención, habilitando cierto tipo de explicaciones y no otras.

Así, las explicaciones y la atribución de responsabilidades se trasladan desde las instituciones a los individuos, responsabilizando al sujeto sobre su situación, y naturalizando el *status quo* que considera que lo real es moral, es decir, que cada uno tiene lo que se merece, pues es fruto de sus acciones individuales y no de constricciones estructurales (Crespo, & Serrano, 2011). Esta doxa psicologizante coadyuva al oscurecimiento de la variedad de medidas coactivas que operan en las actuales configuraciones del trabajo flexible, que en el caso de las plataformas digitales son aún más refinadas por la opacidad e incontestabilidad de los algoritmos que organizan el trabajo (Rosenblat, 2018; Srnicek, 2017).

### El trabajo en las Apps de reparto en España

Al igual que en la mayoría de los países, en España no existen regulaciones específicas para el trabajo en las plataformas. No obstante, los trabajadores deben cumplir la normativa relativa al trabajo autónomo. Un elemento clave son las obligaciones en materia de Seguridad Social (SS), que implican el pago del 30% de los ingresos del trabajo, con una base mínima de cotización igual al Sueldo Mínimo Interprofesional. Así quienes obtienen ingresos inferiores deben pagar cuotas que superan el 30% de sus ingresos del trabajo. A partir de los altos índices de desempleo que se instalaron en el país tras la crisis de 2007, en particular del desempleo juvenil, que alcanza el 32,4% en febrero de 2019 (INE, 2019), diversas políticas de fomento del emprendimiento y el empleo juvenil (Real Decreto-Ley 4/2013, Ley 6/2017) han establecido bonificaciones y reducciones en las cuotas de la seguridad social, configurando un sistema de pago progresivo en circunstancias y grupos específicos, que aplican a este sector.

Estas obligaciones se reúnen en el principal cuerpo normativo del trabajo independiente: la Ley 20/2007 del Estatuto del Trabajo Autónomo, que especifica una

categoría intermedia entre el trabajador independiente y el empleado: el Trabajador Autónomo Económicamente Dependiente (TRADE). El régimen TRADE reconoce la dependencia económica del trabajador autónomo frente a su cliente principal, de quien obtiene al menos el 75% de sus ingresos, a la vez que es libre de organizar su trabajo pues no es parte de la organización del cliente/empresa principal. Por ello, se garantizan derechos mínimos como regulación de jornada laboral, vacaciones (no pagadas) e indemnización en caso de término unilateral del contrato. Esta figura, que ya estaba presente en el contexto laboral europeo, a través del trabajo para-subordinado en Italia, o semiautónomo en Alemania, está siendo progresivamente utilizada por las plataformas para la vinculación con los repartidores.

Las principales y más polémicas aplicaciones de reparto en España se instalaron en 2015. La primera fue Deliveroo, compañía británica de reparto rápido de comida que inició sus operaciones en Londres en 2013 y desde ahí se ha expandido a 200 ciudades de 12 países de Europa, Asia y Australia, siendo la empresa de tecnología de más rápido crecimiento en Reino Unido y una de las mayores historias de éxito tecnológico en Europa (Expansión, 2018).

La segunda, Glovo, *startup* española que comienza a operar en 2016 en Barcelona y realiza compras y envíos inmediatos dentro de una misma ciudad. Su instalación e implantación es posterior, de manera que en un primer momento Deliveroo concentra la mayor fuerza de trabajo, y 2 años más tarde Glovo alcanza similar nivel de presencia. Ambas aplicaciones protagonizan el debate público a partir de una serie de dictámenes y sentencias que han establecido la laboralidad de la relación de repartidores con las empresas (Juzgado de lo Social No. 6 de Valencia, Sentencia No. 244/2018, Juzgado de lo Social No. 33 de Madrid, Sentencia 53/2019). Una excepción a esta regla fue la primera sentencia en caso de Glovo, que afirmó el carácter TRADE de un repartidor (Juzgado de lo Social No. 3 de Madrid, Sentencia No. 284/2018), enardecido un debate ya acalorado.

Algunos autores han planteado que el fenómeno de la *gig economy* expresa una re-mercantilización del trabajo que retrotrae al siglo XIX, toda vez que su carácter fundamental sería el desmoronamiento de los derechos laborales conquistados por las luchas de los trabajadores en el siglo XX. No obstante, estos arreglos tecnológicos que están reorganizando el trabajo implican novedades que requieren ser ponderadas para comprender cuánto de involución y cuanto de efectiva mutación comporta su desarrollo.

## Método

Este artículo se enmarca en una investigación mayor destinada a analizar las construcciones de identidad laboral en trabajadores de aplicaciones móviles, considerando las interpelaciones identitarias diferenciadas que configuran el trabajo en la economía de plataforma en Chile y España. Es un estudio de caso de tipo etnográfico (Rockwell, 2009), instrumental (Stake, 1994, citado en Willig, 2008), que permite conocer cómo un fenómeno general se manifiesta en un caso concreto. Se trata de un diseño cuasi etnográfico (Silva, & Burgos, 2011), una forma de conocimiento de la realidad social en un tiempo menos prolongado que aquel característico de la etnografía en la tradición antropológica.

La investigación de tipo etnográfico permite comprender el fenómeno desde la perspectiva de los miembros. En este caso, se abordó la perspectiva de un grupo específico que cumple un rol clave en la problematización del trabajo en las Apps de reparto a domicilio: los colectivos de repartidores.

El diseño de la investigación fue aprobado por la institución patrocinante y en su realización fueron adoptados los resguardos éticos estandarizados.

Como es propio de este tipo de diseños (Willig, 2008) las herramientas de producción de datos fueron múltiples: observación participante de reuniones abiertas y cerradas en distintas ciudades del colectivo, entrevistas semiestructuradas a trabajadores y ex trabajadores de plataforma, revisión de documentos oficiales escritos y audiovisuales (sentencias judiciales, notas de prensa, comunicados en redes sociales, etc.), y notas de campo.

El análisis consistió en la identificación de aspectos característicos del trabajo y la conflictividad en las plataformas, los que se presentan en forma de narrativa del proceso de organización.

## Resultados

### **Amplificación de la asimetría de poder: Aumento de los controles, desaparición de las protecciones**

Al igual que en la mayoría de las aplicaciones, en Deliveroo la retribución al trabajador corresponde a una tarifa estándar por pedido, aunque en su funcionamiento inicial ésta garantizaba un pago mínimo por hora en caso de baja demanda, equivalente a la tarifa de dos pedidos. Asimismo, en las capacitaciones para ingresar como *rider* -la manera en que la plataforma denomina a sus repartidores-, la empresa se comprometía a asegurar al

menos 20 horas semanales a cada uno. Ninguno de estos compromisos se expresaba en el contrato, pero con estas condiciones la app no tardó en concitar la participación de un número cada vez mayor de trabajadores que buscaban una fuente de ingreso, con baja barrera de entrada.

Coherente con la promesa ampliamente difundida de “trabaja cuando quieras”, los repartidores seleccionan los horarios y turnos en los que quieren trabajar, entre aquellos puestos a disposición semanalmente por la plataforma. Debido a la mayor demanda de pedidos en el horario de la cena y fines de semana, estar disponible para trabajar en esos turnos es valorado positivamente por la empresa. Una vez seleccionado el horario los repartidores deben solicitar y justificar un cambio de turno en caso de no poder presentarse, tal como lo explican en este mail enviado a un repartidor recién ingresado:

Cómo se procede para hacer un cambio de turno que habéis elegido vosotros. En primer lugar, se tendrá que justificar, ya que si se asignan turnos en función de vuestra disponibilidad se entiende que podréis prestar servicios de reparto: Se manda por correo la solicitud de cambio (no se llama por teléfono ni se pasa por la oficina para hablarlo en persona). Para cambiar un turno tendréis que localizar a otra persona que NO tenga turno es ese horario que queréis cambiar (...) Se va a llevar un registro de aquellas personas que de forma repetitiva realizan cambios de turno ya que como se ha dicho, se trabaja con vuestra disponibilidad. (Extracto Sentencia nº 244/2018 del juzgado No. 6 de Valencia)

Las inasistencias no autorizadas son consideradas un problema, al igual que el cambio (autorizado) reiterado de turnos, ambos sujetos a una consecuencia negativa no explicitada.

Para realizar el trabajo, el rider debe aceptar o rechazar los pedidos que le destina la plataforma. No tiene acceso a la dirección de entrega antes de aceptarlo, de manera que desconoce la distancia del siguiente encargo a realizar. Si no responde en tres minutos, el pedido se da por rechazado. Un porcentaje elevado de rechazos es también un criterio que afecta la valoración que la plataforma hace del repartidor.

La aplicación tiene el control permanente de la ubicación, desplazamientos y tiempos de entrega y espera de los repartidores, llevando una evaluación continua y estricta de su performance, que se manifiesta en un sistema de puntuación que se actualiza con cada reparto. La valoración del repartidor en la plataforma condiciona la posibilidad de elegir horarios en el futuro inmediato. El mecanismo concreto es opaco: los riders desconocen en

qué medida cada ausencia, no trabajar en horarios de alta demanda, o aumentar el tiempo de reparto afecta su valoración. Pero sí saben que esas conductas tienen consecuencias: en la siguiente semana el horario disponible para ellos será más restringido.

La “total libertad” para trabajar empieza a encontrar límites en coacciones veladas asociadas al desempeño individual, siempre medido, siempre controlado. El algoritmo no es negociable, pero sobre todo no es transparente: en su ocultación reside parte importante del poder organizador del trabajo en la app que se presenta a sí misma sólo como una intermediaria.

En el caso de Glovo la valoración no sólo la hace la plataforma, sino también los restaurantes asociados y los clientes finales. Los criterios están explicitados y son siempre visibles para el repartidor, como lo muestra la Figura 1. Sin embargo, tampoco se conoce la medida específica en que cada uno afecta la valoración total.

En el modelo de negocio en que los repartidores son empresarios individuales compitiendo por la prestación del servicio, el orden de prelación que deriva del ranking no aparece como un mecanismo de gestión de recursos humanos, sino como un indicador objetivo del desempeño de cada individuo-empresa. De esta manera, la restricción de acceso a repartos es considerada una consecuencia directa de una responsabilidad individual, no una coacción externa.

Por otra parte, el trabajo de reparto de última milla es un trabajo riesgoso: se realiza en ciudades de alto tráfico, y satisface la demanda de un cliente que quiere su producto lo antes posible. Si sumamos a ello la modalidad de pago por pedido entregado, la fórmula resulta en un aumento de la presión para reducir los tiempos de entrega, y, por lo tanto, del riesgo de accidentabilidad. El repartidor debe gestionar eficientemente por sí mismo todas las demandas del entorno para lograr la meta: el

retraso en el pedido desde el restaurante, una fila que no avanza, la congestión del tráfico urbano o el pinchazo en la bicicleta. Todo ello es susceptible de demorar los tiempos o incluso imposibilitar la entrega, y repercute directamente en el repartidor que no cobrará por ese trabajo o verá disminuida su puntuación en la aplicación, restringiendo su posibilidad de trabajo en el futuro próximo. En este marco los accidentes son comunes, y en su posicionamiento como no-empleadora la aplicación no asume ninguna responsabilidad al respecto. Por el contrario, la indolencia de la plataforma frente a los accidentes es la norma:

*‘a mí me ha tocado escuchar ahora mismo un ex compañero porque se fue a Deliveroo, que tuvo un accidente con la bici, y el de soporte le dijo, en lugar de preguntarle “oye estas bien” le dijo “manda foto”. Es venezolano el tío, y le dijo “¿qué hago me tumbo en el suelo y me saco una selfie o qué?” (...) y a mi hermano, que es Glover también, por error suyo de nadie más que tuvo un accidente a toda pastilla, se fue dando 3 vueltas de campaña, rompió el casco y todo porque dio con la cabeza en el suelo y estando ahí mareado con la gente rodeándolo y tal, se los comunica a los de soporte que tuvo un accidente, y los de soporte le preguntan si el pedido está en condiciones’* (Entrevista Ioan, repartidor Zaragoza, 40 años, rumano)

La indolencia frente a situaciones de afectación de la salud de los trabajadores es una importante fuente de malestar. Los casos se repiten, y la indignación se acentúa por las consecuencias que tiene en el trabajo: los repartidores no sólo deben cubrirse por sí mismos los gastos médicos, sino que si no pueden trabajar eso disminuirá su puntuación en la aplicación, con las consecuencias ya señaladas. El logaritmo de evaluación no distingue la razón por la que un repartidor no presta servicio. Sea que se ha accidentado, tiene en reparación su medio de transporte, o hay mucha lluvia para salir a trabajar en la calle, indefectiblemente la puntuación variará a la baja.

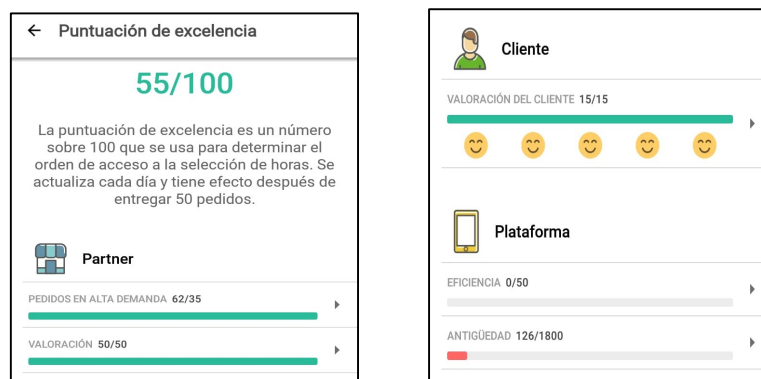


Figura 1

*Sistema de puntuación de excelencia en plataforma Glovo*

Fuente: Diario de campo, 20 de abril de 2019.

Así, la aceptación de la desprotección aparece como la condición para obtener ingresos de forma rápida y sin requerir cualificación. Para muchos, especialmente para quienes este trabajo es un complemento a su actividad principal, esta es una alternativa temporal debido al aumento progresivo de las cotizaciones obligatorias.

*‘yo estuve trabajando nueve meses por lo que los primeros seis meses pagaba 50, luego ya 140, eso son 140, que es cuando ya no sale rentable, al final tienes que dejar de trabajar porque no sale rentable, tienes que pagar mucho (...) entonces esto, lo que da como resultado es que es un trabajo de poco tiempo.’*  
(Entrevista Carlos, ex repartidor de Zaragoza, estudiante universitario, 25 años)

Ya sea una alternativa temporal o no, en el tiempo presente el balance es positivo para los riders: aunque tengan que pagar por sí mismos un seguro de accidentes o las cuotas de la seguridad social, pueden conseguir ingresos que permitan solventar sus necesidades básicas o parte de ellas. Además, en la incertidumbre del salario por unidad de obra que utilizan las plataformas, los repartidores encuentran regularidad y cierta certeza en el pago mínimo de dos pedidos por hora que ofrece Deliveroo, o en los bonos de Glovo por trabajar en alta demanda, que suponen un aumento de entre el 30% y el 50% de la tarifa base por pedido. Sobre esa base calculan la cantidad de repartos u horas a disposición para obtener unos mínimos que consideren suficientes cada semana.

La aritmética de las ganancias no es fácil, cualquier variación en los repartos realizados o las horas asignadas es percibida rápidamente, así es que cada repartidor revisa acuciosamente las facturas que elaboran las plataformas cada 15 días para proceder al pago. Muchas veces estas contienen errores: bonos que no se añadieron u horas que no se contaron, y el repartidor tiene que buscar la forma en que le solucionen el problema. Ante la ausencia de una oficina de recursos humanos, y la interacción mediada exclusivamente por medios digitales, esto no es una tarea fácil.

En la otra vereda las plataformas realizan sus propios cálculos e imponen cambios unilaterales en las condiciones de trabajo inicialmente ofrecidas. En abril de 2017 Deliveroo dejó de asegurar las 20 horas semanales para cada repartidor y el pago mínimo por hora. Estas condiciones no estaban escritas en el contrato, así es que los reclamos de los *riders* al revisar sus facturas no siempre tenían respuesta positiva: a veces sí, a veces no. En fechas variables según la ciudad, Glovo redujo o eliminó los bonos establecidos por trabajo en horario *peak* o con lluvia. En ambos casos, estas modificaciones unilaterales fueron el antecedente directo de las

primeras manifestaciones de los repartidores demandando mejoras económicas y laborales.

### **Organización, sindicalización y activismo comunicacional**

En este entramado de dificultades emergentes con que se encuentran los repartidores, el encuentro con los pares permite descargar las frustraciones y establecer lazos de solidaridad con quienes son los únicos que pueden entender lo que le pasa a cada uno: el compañero de trabajo que se encuentra bajo ese individuo-empresario con el que se compite por los repartos. En Deliveroo un elemento de la propia organización del trabajo facilitaba ese encuentro. Cada repartidor era destinado permanentemente a una zona de la ciudad donde realizar su trabajo, dentro de la cual había punto de espera predeterminado: el centroide. No se trataba de una oficina de la empresa, sino de un cuadrante de pocas calles en que era imprescindible ubicarse para iniciar sesión en la aplicación del rider (donde se gestionan los pedidos). Antes y después de cada uno, el repartidor debía volver a esa zona para recibir nuevos encargos. Así, era un punto de encuentro en los tiempos de espera de los riders destinados a esa zona. Junto a ello, también se disponía de un espacio virtual común: en cada ciudad donde opera la empresa los repartidores son añadidos a un grupo de Telegram -aplicación de mensajería instantánea para *smartphone*- donde empleados de Deliveroo dan instrucciones, informan de cualquier eventualidad o responden a los problemas emergentes en el reparto o cualquier duda de sus *riders*.

*‘en los centroides nos juntábamos todos, y ya con el paso del tiempo teníamos una pelota escondida allí para cuando la espera, y unos iban y otros llegaban, y al final del turno nos íbamos a por unas cervezas, que el primero que terminaba ya se iba adelantando en pedir (...)’*  
(Neus, ex repartidora de Deliveroo en Barcelona, parte de Riders por Derechos, 25 años)

El encuentro en el centroide, pedido tras pedido, fue construyendo una red de confianzas y de solidaridad frente a los problemas individuales que se iban descubriendo comunes. Compartir experiencias sobre cómo lograr que corrijan la factura, cuáles son los trayectos más rápidos a determinadas horas entre ciertos puntos, o simplemente escuchar las anécdotas del día mientras encuentran formas de divertirse en la espera, fue desafiando la socialidad competitiva impuesta por la organización del trabajo, y urdiendo una existencia colectiva colaborativa. Sobre ella, el malestar por la indolencia ante los accidentes y la imposición de los cambios en las condiciones de la retribución del trabajo también fue reconocido como colectivo, y entonces un grupo en Barcelona decidió convocarse con los pares para

exigir mejores condiciones. A partir del Telegram de Deliveroo tomaron los contactos para armar su propio grupo virtual y se reunieron por primera vez en un bar.

En abril de 2017 redactaron un pliego de demandas a Deliveroo, de las que destacan el establecimiento de un seguro de accidentes a cuenta de Deliveroo, la inclusión en el contrato escrito de condiciones acordadas verbalmente como el pago mínimo por hora y las 20 horas semanales, y mejoras económicas como bono por lluvia, por distancia de reparto y por antigüedad. Reunieron más de 130 firmas al pliego, y enviaron sus demandas a la empresa vía burofax ante su negativa de recibirles. La respuesta de Deliveroo no demora en llegar: se reúne individualmente con algunos repartidores para afianzar las condiciones ya establecidas en el contrato, y elimina los centroides.

Tras este primer intento fallido, los repartidores se sindicalizaron, en busca de una estructura competente que obligue a la empresa a negociar. Así, en junio de 2017 formaron una sección sindical de Deliveroo en la Federación de Otras Actividades de la Intersindical Alternativa de Catalunya (IAC), un sindicato minoritario que respalda sus demandas y ofrece su infraestructura a los riders organizados.

En paralelo a esta organización formal, constituyeron una plataforma que reúne al conjunto de los trabajadores de apps de reparto en el Estado español: Riders por Derechos (RxD), y desde ahí desarrollan una intensa actividad comunicacional en redes sociales y en prensa digital y escrita, denunciando las condiciones de trabajo en las apps y el estatus de “falsos autónomos” que les caracteriza. Rápidamente encuentran apoyos en el mundo sindical, en organizaciones de trabajadores y ciudadanas en general, en defensa de los derechos laborales y sociales del Estado de Bienestar, teniendo una amplia repercusión mediática, y extendiendo su presencia como plataforma a ciudades como Valencia y Madrid. Inmediatamente después, Deliveroo anunció un cambio de contrato con los repartidores: en el plazo de un mes todos debían firmar un nuevo contrato como Trabajadores Autónomos Económicamente Dependientes o nuevas condiciones como autónomos, en él no se incluye ninguna de las reivindicaciones del grupo.

Los riders realizaron las primeras manifestaciones simultáneas en distintas ciudades frente a las sedes locales de la empresa, en pleno verano de 2017, reivindicando sus demandas y en rechazo del cambio de contrato. Gracias al manejo de redes sociales, su trabajo dirigido a posicionar el tema en la prensa y las redes de apoyo que habían construido a partir de la presentación

de RxD, la cobertura mediática fue muy amplia, y la crítica al modelo de negocios comenzó a instalarse en el debate público. La respuesta de la empresa no se hizo esperar: al día siguiente 13 riders firmantes del pliego y participantes de la manifestación fueron “desconectados” de la aplicación. Una semana después los repartidores realizaron la primera huelga de *gig workers* en España.

La huelga, en horario *peak* de demanda, convocó a centenas de repartidores en Madrid, Barcelona y Valencia en defensa de sus reivindicaciones y exigiendo la reincorporación de los 13 despedidos. La plataforma se vio obligada a suspender el servicio temporalmente aduciendo “dificultades técnicas”. En los días siguientes venció el plazo para la firma del nuevo contrato, y “automáticamente”, quienes no firmaron fueron desconectados de la aplicación, con lo que se desactivó parte importante de la fuerza motriz de la huelga.

### **Judicialización: el nuevo centro de gravedad del debate por el modelo laboral**

El cambio de contrato produjo un punto de inflexión que abrió una nueva etapa en la organización y movilización de los repartidores. Los desvinculados judicializaron el conflicto, demandando a la empresa por despido improcedente; acudieron a las inspecciones del Trabajo denunciando falsa autonomía en el modelo laboral de las Apps; y continuaron manifestándose en las calles en denuncia del fraude laboral, valiéndose también del poder comunicacional que ya habían desarrollado con las acciones previas. La plataforma RxD y la sección sindical articulaban esos esfuerzos.

En este ámbito, en diciembre de 2017 se produjo la primera resolución de una Inspección del Trabajo en Valencia, que afirma la existencia de la relación laboral entre la empresa y sus repartidores, y le reclama el pago de más 160.000 euros por cotizaciones adeudadas a la Seguridad Social. La noticia apareció en todos los periódicos y noticiarios del país, y el debate por la naturaleza del modelo laboral de las Apps alcanza un lugar preponderante en la discusión pública, que se agudiza al coincidir con el dictamen del Tribunal Supremo de Justicia de la Unión Europea (TSJUE), que obliga a Uber a cumplir las legislaciones nacionales como servicio de transporte. En adelante, el colectivo de repartidores se hace referente imprescindible para abordar este tema, y enmarca su disputa en la *uberización* del mercado de trabajo, lo que le lleva a establecer alianzas con los taxistas que protagonizan lo que consideran otro frente de batalla.

La judicialización tiene como principales aliados a especialistas en el derecho laboral que están mostrando



la ajenidad del trabajo que se realiza, es decir, mostrando las coacciones. Por una parte, resaltan los criterios que tradicionalmente habían sido relevantes para determinar que la organización del trabajo estaba sujeta a la empresa (ajenidad) y dependencia. Entre ellos, el control vía geolocalización, zona y tiempos de reparto, así como la fijación del precio del servicio por parte de la plataforma, elementos que, sistemáticamente, han sido considerados indicios de subordinación, excepto en la sentencia que considera TRADE al repartidor, donde esto es señalado como insuficiente para hacer constar el sometimiento a la estructura empresarial interna (Sentencia No. 284/2018 del Juzgado No. 3 de Madrid). Aun más, la calificación del medio de producción principal, que permite definir si el trabajador tiene o no estructura empresarial propia, es un eje clave de esta discusión.

Para la sentencia que afirma el carácter de trabajador autónomo dependiente, que el trabajador aporte sus propias herramientas (smartphone, conexión a datos, bicicleta o moto, fianza por uso de material de empresa) permite afirmar la independencia del servicio. Para las cuatro sentencias que establecen relación laboral con Deliveroo y Glovo, la propia aplicación es el principal medio de producción, haciendo imposible la prestación del servicio si los trabajadores son desconectados.

Cabe destacar que este último criterio se corresponde con lo establecido en la primera sentencia del Tribunal Supremo de Justicia de la Unión Europea acerca de Uber y las propuestas acerca de indicios de ajenidad en el trabajo en plataformas digitales que están promoviendo diversos especialistas: los sistemas de puntuación que condicionan el acceso al trabajo, la ajenidad de la información clave del negocio, y la propia dependencia de las plataformas ya descrita.

En este proceso de confrontación las empresas han sido activas en buscar ajustes que les permitan mantener su modelo de negocio: en primer lugar cambiando las modalidades contractuales, de autónomo a TRADE, o autónomo con nuevas reglas, e incluyendo un seguro de accidentes tras las críticas; luego, promoviendo el aplazamiento de los juicios, a la vez que interpelan a los legisladores a modernizar la regulación laboral; finalmente, liderando la conformación de una mesa de trabajo con actores empresariales y representantes de asociaciones de autónomos para proponer figuras específicas para la nueva realidad laboral.

#### **Buscando alternativas: La emergencia de las apps cooperativas**

Tras ser desconectados de las aplicaciones, los riders debían buscar otra fuente de ingresos. Mientras continuaban con la organización como RxD, pequeños

grupos de activistas fuertemente cohesionados en Barcelona y Madrid vieron una oportunidad: crear sus propias cooperativas de trabajo en el reparto de última milla, como otra manera de abonar la lucha por derechos laborales, a la vez que proveerse el sustento para vivir. En ambos casos se trata de iniciativas de pequeños grupos: cinco o seis personas, en su mayoría con estudios superiores, de entre 25 y 35 años y sin hijos.

Actualmente en Madrid y Barcelona se están desarrollando dos iniciativas en esta línea: La Pájara Ciclomensajería y Mensakas, respectivamente. Con el apoyo de instituciones públicas y público-privadas en la asesoría para la conformación y financiamiento inicial, así como el encuentro con otros activistas-programadores y campañas de *crowdfunding*, han comenzado el periodo inicial de funcionamiento de lo que entienden como un proyecto político alternativo a la precarización del trabajo en las Apps.

### **Discusión y conclusiones**

La economía de plataformas provoca nuevos problemas en el mundo del trabajo. En este artículo se recorta, a la luz del debate académico y del abordaje empírico, los que se considera más relevantes: la precarización expulsiva, el control algorítmico y la psicologización política del trabajo, el riesgo del “modelo de negocios” como burbuja tecnológica, el despliegue de una conflictividad singular que combina activismo comunicacional, creación gremial y constitución de plataformas alternativas organizadas como cooperativas de trabajo.

La precarización expulsiva es evidente: la ausencia de las protecciones laborales, la inexistencia de personal donde el repartidor pueda recurrir frente a algún problema, o la carencia de lugares de resguardo para la espera entre pedidos en condiciones climáticas adversas dan cuenta de las plataformas como consolidación de un modelo donde todos los riesgos son traspasados al trabajador, ahora autónomo, quien debe hacerse cargo individualmente. La figura del TRADE no parece revertir o frenar esta tendencia, tal como han advertido otros estudios (Célérrier, Riesco-Sanz, & Rolle, 2017; Ojeda Avilés, 2009; Riesco-Sanz, 2016).

Por otra parte, una y otra vez los mecanismos de puntuación son experimentados como un mecanismo de heteroregulación del trabajo (Goods, Veen, & Barratt, 2019; Rosenblat, 2018; Tassinari, & Maccarrone, 2017). Pero el modo en que se presentan enfatiza permanentemente la responsabilidad individual a la vez que solapa las coacciones. De esta manera, por ejemplo, la restricción de acceso a repartos es considerada una

consecuencia directa de una responsabilidad individual, no una coacción externa. Aquí reside la fuerza de la psicologización política del trabajo: mediante los dispositivos de autogobierno las coacciones son invisibilizadas, y se fomenta la responsabilidad individual por las condiciones de trabajo a las que se accede. Así, si no se cumple la promesa de “trabaja cuando quieras” es porque “no eres suficientemente bueno”, “es por tu culpa”. Si se considera, además, el escenario general de precarización del trabajo, las tasas de desempleo, y las escasas barreras de entrada del modelo de App, es comprensible que la mayoría continúe trabajando, valorando la flexibilidad, como muestran algunos sondeos.

No obstante, hay una conflictividad que se despliega alrededor de la desprotección, pero también de un proceso de trabajo cuya organización contradice la autonomía y libertad que prometen las apps. La asimetría de información obliga a los trabajadores a aceptar pedidos que pueden no ser rentables; pese a la ausencia de supervisores humanos, hay una supervigilancia intensiva y extensiva del desempeño de los repartidores a través del rastreo de datos que la aplicación realiza cada segundo en que los trabajadores están conectados a la plataforma. Los sistemas de puntuación que derivan de esta supervisión permanente gestionan la fuerza de trabajo de forma automatizada, mientras los criterios que rigen los algoritmos base de esas decisiones son opacos y, como ha mostrado la investigación, pueden cambiar frecuentemente (Rosenblat, & Stark, 2016). Asimismo, en su rol autoatribuido como mera intermediaria, la plataforma modifica unilateralmente las condiciones ofrecidas a los repartidores (y podemos presumir que también a clientes). Estos elementos caracterizan el control algorítmico (Van Doorn, 2017; Lee, et al., 2015), que se basa en la construcción de asimetrías de información y de poder entre la plataforma y los trabajadores, lo que le permite a la primera tener amplio control sobre el comportamiento de los segundos (Ivanova, et al., 2018; Möhlmann, & Zalmanson, 2017; Rosenblat, 2018; Rosenblat, & Stark, 2016).

Si bien esa asimetría se expresa en los límites que la organización colectiva ha encontrado, hay un elemento que es preciso rescatar: la denuncia de la falsa autonomía y la reivindicación de la laboralidad están disputando un mecanismo de subjetivación psicologizante, toda vez que están mostrando la ajenidad del trabajo, es decir, las coacciones. Pueden ser entendidas como modos de confrontar los dispositivos de autogobierno: evidenciar las coacciones para des-psicologizar la relación de trabajo. Y esto tiene una potencia que es relevante visualizar: se sitúa en la lucha general por la defensa de derechos laborales, pero más aún, des-moraliza al sujeto

(Crespo, Revilla, & Serrano, 2009), quien ya no tendrá que sentirse culpable por condiciones que son ajenas a su control. Lo des-vulnerabiliza al cuestionar esta forma de “autonomía” que niega la interdependencia y desocializa al individuo, como si no estuviera inmerso en una red de relaciones de poder. Reposiciona las relaciones de poder en el trabajo, y con ello repolitiza un modelo de negocios que se basa en la negación de la asimetría entre las partes.

Si los estudios del trabajo se concentraron, durante buena parte del siglo veinte, en la fábrica y en la empresa; en la actualidad el proceso de trabajo y de valorización se encuentra desparramado y diseminado, ‘confundido’ y opaco el lugar de realización de dichos procesos. Lo que queremos poner de manifiesto es que cuando un rider reparte un pedido garantiza más procesos de valorización que el trabajo de traslado; circuitos financieros y de datos se desencadenan más o menos solapadamente.

Por otra parte, la plataforma y el control algorítmico, y de fondo el ‘modelo de negocios’, nos condujo a nuevos interrogantes. Si este último constituye “una burbuja tecnológica” que terminará por estallar, ¿cuáles son las esquilas que pretenden asegurar un daño irreparable del sistema de relaciones laborales forjado al calor del capitalismo industrial? La figura de autónomo, por cuenta y riesgo propio, logró ser desafiada como aquí registramos en base a la experiencia de Riders x Derechos: las propias resistencias organizadas comenzaron a desandar los rasgos de mayor desprotección. Sin embargo “las calles” se poblaron de figuras ‘expulsadas’, como un salto cualitativo de la precarización del trabajo.

Cabe preguntarse si este ‘modelo de negocios’ permitiría llevar al extremo la estratificación de la nueva cuestión social que definió André Gorz (1997) en sus investigaciones de los años noventa del pasado siglo, la sociedad del trabajo desintegrada en tres colectivos: hiperactivos, servidores y excluidos. Los repartidores exaltan muchos de los rasgos definidos sobre esta noción de “servidumbre”.

## Referencias

- Abal Medina, P. (2014). Ser solo un número más. Biblos.
- Célrier, S., Riesco-Sanz, A., & Rolle, P. (2017). Trabajo autónomo y transformación del salariado: las reformas española y francesa. *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 35(2).  
<https://doi.org/10.5209/CRLA.56769>
- Crespo, E., Revilla, J. C., & Serrano, A. (2009). Del gobierno del trabajo al gobierno de las voluntades: El caso de la activación. *Psicoperspectivas*, 8(2), 82-101.

- Crespo, E., & Serrano, A. (2011). Regulación del trabajo y el gobierno de la subjetividad: la psicologización política del trabajo. En A. Ovejero (Ed.), *Psicología social crítica*. Disponible en <https://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento25372.pdf>
- Crespo, E., & Serrano, M. A. S. (2012). La psicologización del trabajo: La desregulación del trabajo y el gobierno de las voluntades. *Teoría y Crítica de la Psicología*, 2, 33-48.
- Durand, J. P. (2011). *La cadena invisible. Flujo tenso y servidumbre voluntaria*. Fondo de Cultura Económica.
- Expansión. (2018, agosto 25). El polémico auge de Deliveroo. *Expansión*. Disponible en <http://www.expansion.com/economia-digital/companias/2018/08/25/5b81781222601d7d5c8b4632.html>
- Gaudemar, J. P. (1991). Para una genealogía de las formas de disciplina. En R. Castel, M. Foucault, J. Donzelot, C. Grignon, F. Muel, & J. P. Gaudemar, *Espacios de poder*. La Piqueta.
- Gómez, M. V., & Delgado, C. (2018, julio 3). La Inspección de Trabajo reclama a Deliveroo 1,3 millones de euros por sus falsos autónomos en Barcelona. *El País*. Disponible en [https://elpais.com/economia/2018/07/03/actualidad/1530606502\\_371980.html](https://elpais.com/economia/2018/07/03/actualidad/1530606502_371980.html)
- Goods, C., Veen, A., & Barratt, T. (2019). "Is your gig any good?" Analysing job quality in the Australian platform-based food-delivery sector. *Journal of Industrial Relations*, 61(4), 502-527. <https://doi.org/10.1177/0022185618817069>
- Gorz, A. (1997). *Metamorfosis del trabajo*. Editorial Sistema.
- Ivanova, M., Bronowicka, J., Kocher, E., & Degner, A. (2018). The App as a boss? Control and autonomy in application-based management. *Arbeit|Grenze|Fluss-Work in Progress Interdisziplinärer Arbeitsforschung*. <https://doi.org/10.11584/arbeit-grenze-fluss.2>
- Lee, M. K., Kusbit, D., Metsky, E., & Dabbish, L. (2015). Working with machines: The impact of algorithmic and data-driven management on human workers. *Proceedings of the 33rd Annual ACM Conference on Human Factors in Computing Systems* (pp.1603-1612).
- Meradi, L. (2009). *Alta rotación: El trabajo precario de los jóvenes*. Tusquets Editores.
- Möhlmann, M., & Zalmanson, L. (2017, diciembre 10). Hands on the wheel: Navigating algorithmic management and Uber drivers' autonomy. *Proceedings of the International Conference on Information Systems (ICIS 2017)*, December 10-13, Seoul, South Korea.
- Moore, S., & Newsome, K. (2018). Paying for free delivery: Dependent self-employment as a measure of precarity in parcel delivery. *Work, Employment and Society*, 32(3), 475-498.
- O'Farrell, J. (2019, mayo 5). El capitalismo de plataformas, ¿Una nueva burbuja financiera? *La Nación*. Disponible en <https://www.lanacion.com.ar/opinion/el-capitalismo-de-plataformas-una-nueva-burbuja-financieramundo-tecnid2243834>
- Ojeda Avilés. (2009). La sinéresis de lo colectivo como rasgo sustancial del Estatuto del Autónomo. *Aranzadi Social. Revista Doctrinal*, 2(4), 11-35.
- Riesco-Sanz, A. (2016). Trabajo, independencia y subordinación. La regulación del trabajo autónomo en España. *Revista Internacional de Sociología*, 74(1), 26. <https://doi.org/10.3989/ris.2016.74.1.026>
- Rockwell, E. (2009). *La experiencia etnográfica: Historia y cultura en los procesos educativos*. Paidós.
- Rosenblat, A. (2018). *Uberland: How algorithms are rewriting the rules of work*. University of California Press.
- Rosenblat, A., & Stark, L. (2016). Algorithmic labor and information asymmetries: A case study of Uber's drivers. *International Journal of Communication*, 10(0), 27.
- Sassen, S. (2015). *Expulsiones: Brutalidad y complejidad en la economía global*. Katz Editores.
- Siddique, H. (2018, junio 25). Hermes couriers are workers, not self-employed, tribunal rules. *The Guardian*. Disponible en <http://www.theguardian.com/business/2018/jun/25/hermes-couriers-are-workers-not-self-employed-tribunal-rules>
- Silva Ríos, C., Burgos Dávila, C. (2011). Tiempo mínimo-conocimiento suficiente: La cuasi-etnografía sociotécnica en psicología social. *Psicoperspectivas*, 10(2), 87-108. <http://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-Vol10-Issue2-fulltext-146>
- Srnicek, N. (2017). *Platform capitalism*. Polity Press.
- Tassinari, A., & Maccarrone, V. (2017). The mobilisation of gig economy couriers in Italy: Some lessons for the Trade Union Movement. *Transfer: European Review of Labour and Research*, 23(3), 353-357. <https://doi.org/10.1177/1024258917713846>
- Tubella, P. (2016, octubre 28). La justicia británica reconoce a los conductores de Uber como empleados de la firma. *El País*. Disponible en [https://elpais.com/economia/2016/10/28/actualidad/1477672146\\_576857.html](https://elpais.com/economia/2016/10/28/actualidad/1477672146_576857.html)
- Vandaele, K. (2018). Will trade unions survive in the platform economy? Emerging patterns of platform

workers' collective voice and representation in Europe. Disponible en

<https://www.etui.org/Publications2/Working-Papers/Will-trade-unions-survive-in-the-platform-economy-Emerging-patterns-of-platform-workers-collective-voice-and-representation-in-Europe>

Van Doorn, N. (2017). Platform labor: On the gendered and racialized exploitation of low-income service work in the 'on-demand' economy. *Information, Communication & Society*, 20(6), 898-914. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2017.1294194>

Willig, C. (2008). Case studies. En *Introducing qualitative*

*research in Psychology*. Mc Graw Hill.

#### **Sobre las autoras:**

**Karol Morales Muñoz** es psicóloga y Doctora en Psicología por la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile, actualmente es Investigadora Postdoctoral Instituto para el Desarrollo Social Sostenible, INDESS, de la Universidad de Cádiz.

**Paula Abal Medina** es socióloga y Doctora en Ciencias Sociales por la Universidad Nacional de General Sarmiento, actualmente es Investigadora y docente en la Universidad Nacional de San Martín, Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas, Argentina.